

JOUKKOLIIKENTEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

1. Tilaaja ja yhteyshenkilö

Kuopion kaupunki, joukkoliikenne ja henkilökuljetukset
PL 1097 (Suokatu 42)
70111 KUOPIO

Yhteyshenkilö:
Joukkoliikenneinsinööri Seija Pasanen, puh. 044 718 5424, seija.pasanen@kuopio.fi

2. Toimittaja ja yhteyshenkilöt:

Feelback Oy
Puistokatu 12-14
70110 KUOPIO

Sopimusasioissa:
Toimitusjohtaja Pekka Ruuskanen, puh. 0400 688 699, pekka.ruuskanen@feelback.com

Kyselyjen toteuttamiseen liittyvissä asioissa:
Yksikönjohtaja Jukka Laakso, puh. 040 737 0325, jukka.laakso@feelback.com
Projektipäällikkö Nea Miettinen-Paavola, puh. 044 723 3720, nea.miettinen-paavola@feelback.com

3. Sopimuksen mukaiset tehtävät

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksien toteutus 1.1.2021– 31.12.2023 neljä kertaa vuodessa siten, että aloitus on tammikuussa, maaliskuussa, elokuussa ja marraskuussa. Kysely tehdään kolmen peräkkäisen viikon aikana siten, että kyselyjakso sijoittuu pääosin em. kuukausille, mutta jaksolle ei sijoitu arkipyhäpäiviä.

4. Sopimusaika

1.1.2021-31.12.2023. Sopimusaikaa on mahdollista jatkaa yhdellä vuodella 31.12.2024 saakka molemman sopijaosapuolen suostumuksella.

5. Veloitusperusteet

Kyselyjen toteuttamisesta maksetaan tarjouksen mukainen hinta vastausta kohden (€/vastaus), joka sisältää palkkion, erityiset korvaukset ja kulut. Muita kustannuksia ei makseta. Korvaus maksetaan vastausmäärän perusteella. Määritellyn otoskoon ylittävistä vastauksista ei makseta korvauksia, jos otoksen laajentamisesta ei ole sovittu erikseen tilaajan kanssa.

6. Palkkio

Koko sopimuskauden (kolme vuotta) hinta on 99 000 € (alv 0 %). Muutoshinta sovitun otoskoon suurentamiselle ja pienentämiselle on +/- 5,50 €/vastaus (alv 0 %).

Toimeksiannon veloituserusteena käytetään kokonaispalkkiota, jota ei ilman tilaajan suostumusta saa ylittää. Tarjouksessa annettua hintaa voidaan tarkistaa JYSE palvelut 2017 -mukaisesti.

7. Maksuehdot

Kyselyiden toteutuksen osalta käytetään seuraavaa maksupostikäytäntöä, jossa kyselykierroksen 1500 kpl vastauksen kokonaishinta on 8 250,00 € (alv 0%):

- 50% kokonaishinnoittelusta (4 125,00 €), 14 pv netto aloituksen yhteydessä
- 50% kokonaishinnoittelusta (4 125,00 €), 14 pv netto raportoinnin valmistuessa.

Maksuehto 14 pv netto laskun päiväyksestä.

8. Vastuu ja vakuutukset

Toimittajan vastuu JYSE 2017 palvelu -mukaisesti. Toimittajalla on konsulttivastuuvakuutus.

9. Muut ehdot

Ennen jokaista kyselyä pidetään suunnittelukokous, jossa sovitaan kyselyn aikataulu, sisältö ja otoskoot.

Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys on seuraava:

- 1) Tämä sopimus
- 2) Tarjouspyyntö 19.2.2020
- 3) Toimittajan tarjous 31.3.2020
- 4) JYSE 2017 palvelut -sopimusehdot

10. Allekirjoitukset

Tätä sopimusta on tehty kaksi kappaletta, yksi kummallekin sopijaosapuolelle.

Tilaaaja, Kuopion kaupunki
Päiväys xx.x.2020

Toimittaja, Feelback Oy
Päiväys xx.x.2020

Kaisu Matinniemi
Joukkoliikennepäällikkö

Pekka Ruuskanen
Toimitusjohtaja

Liitteet

Tarjouspyyntö 19.2.2020
Toimittajan tarjous 31. 3.2020
Hankintapäätös 20.4.2020